

MARIELLE OLIVEIRA ARAÚJO

PERDA DO TEMPO ÚTIL: consequências jurídicas

CURSO DE DIREITO – UniEVANGÉLICA

2018

MARIELLE OLIVEIRA ARAÚJO

PERDA DO TEMPO ÚTIL: consequências jurídicas

Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da Professora Mestra Priscilla Santana Silva.

ANÁPOLIS – 2018

MARIELLE OLIVEIRA ARAÚJO

PERDA DO TEMPO ÚTIL: consequências jurídicas

Anápolis, ____ de _____ de 2018.

Banca Examinadora

RESUMO

Este trabalho tem por tema a perda do tempo útil e suas consequências jurídicas. Justifica-se haja vista o fato de a sociedade contemporânea apresentar uma demanda cada vez maior quanto à indenização pelo tempo perdido. O objetivo no qual se embasa a pesquisa é o de avaliar a massa documental (leis - Constituição Federal, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor – doutrinas e jurisprudências), tendo, para tanto, a seguinte problematização: a) como se tem conceituado o tempo útil na esfera jurídica? Quais os elementos necessários para caracterizá-lo? b) qual o vínculo pode se estabelecer entre a perda do tempo útil e a relação de consumo? c) como tem sido o posicionamento dos tribunais e dos doutrinadores acerca deste assunto? São essas as questões que se propõe responder neste trabalho. Ante o exposto, por uma questão didática, o trabalho se divide em três capítulos, sendo que no primeiro o tempo útil é conceituado como um bem passível de tutela jurídica, observando-se os requisitos necessários para sua caracterização. O segundo trata da relação de consumo, elencando alguns dispositivos constitucionais, além de conceituar consumidor e fornecedor. Por último, o terceiro demonstra como o tema está sendo trabalhado na esfera cível, haja vista a aplicação do dano moral e a responsabilidade civil, observando a aplicação dos tribunais. Por fim, para que lograsse êxito, o trabalho tem por metodologia a pesquisa bibliográfica e documental (coleta de julgados sobre o tema), utilizando-se de autores de renomes, tais como: Pablo Stolze Gagliano e Vitor Guglinski.

Palavras-chave: Tempo útil. Perda. Consequências jurídicas.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
CAPÍTULO I – O TEMPO ÚTIL	03
1.1 Conceito jurídico.....	03
1.2 Requisitos.....	09
CAPÍTULO II – RELAÇÃO DE CONSUMO	13
2.1 Aspectos constitucionais	13
2.2 O consumidor e o fornecedor (vulnerável x hipossuficiente)	17
2.2.1 O consumidor	18
2.2.2 O fornecedor	23
CAPÍTULO III – A PERDA DO TEMPO ÚTIL	25
3.1 A responsabilidade civil	25
3.2 Consequências jurídicas	29
3.3 Entendimentos judiciais.....	33
CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por tema a perda do tempo útil e suas consequências jurídicas. Justifica-se haja vista o fato de a sociedade contemporânea apresentar uma demanda cada vez maior quanto à indenização pelo tempo perdido.

O objetivo no qual se embasa a pesquisa é o de avaliar a massa documental (leis - Constituição Federal, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor – doutrinas e jurisprudências), tendo, para tanto, a seguinte problematização: a) como se tem conceituado o tempo útil na esfera jurídica? Quais os elementos necessários para caracterizá-lo? b) qual o vínculo pode se estabelecer entre a perda do tempo útil e a relação de consumo? c) como tem sido o posicionamento dos tribunais e dos doutrinadores acerca deste assunto? São essas as questões que se propõe responder neste trabalho.

Ante o exposto, por uma questão didática, o trabalho se divide em três capítulos, sendo que no primeiro o tempo útil é conceituado como um bem passível de tutela jurídica. Importante destacar que para que haja tal tutela e amparo da norma estabelecida em Direito, não será toda e qualquer situação que exponha o consumidor à perda de tempo suscetível de indenização. Por isso, deve-se observar os requisitos necessários para a sua caracterização.

O segundo trata da relação de consumo elencando alguns dispositivos constitucionais, que são utilizados por doutrinadores e alguns tribunais que têm acatando a teoria em estudo. Ademais, tem-se ainda a conceituação das figuras do consumidor e do fornecedor, personagens indispensáveis ao estudo da teoria do da perda do tempo útil.

Por último, o terceiro capítulo demonstra como o tema está sendo trabalhado na esfera cível, haja vista a aplicação do dano moral e a responsabilidade civil, observando como alguns tribunais brasileiros aplicam a teoria em estudo e o entendimento judicial. Por fim, para que lograsse êxito, o trabalho tem por metodologia a pesquisa bibliográfica e documental (coleta de julgados sobre o tema), utilizando-se de autores de renomes, tais como: Pablo Stolze Gagliano e Vítor Gaglianini.

A pesquisa espera colaborar, mesmo que de forma modesta, para a melhor compreensão da questão planteada, indicando aspectos fundamentais para a compreensão da teoria em estudo, baseando-se em doutrinas e entendimentos judiciais.

CAPÍTULO I – O TEMPO ÚTIL

De acordo com Gagliano (2013), pode ser atribuído ao tempo, um valor. Conseqüentemente, juridicamente, tudo que é mensurável, *a priori*, seria passível de reparação. Assim, ao passo que a legislação brasileira cuidou de tutelar o tempo, considerando sua relevância, tanto no âmbito social quanto jurídico, o consumidor ganhou apoio do Estado, visto que os fornecedores atuantes no mercado, simplesmente, impunham uma conduta à qual o cidadão, enquanto usuário de determinado serviço, via-se obrigado a aceitar, como é no caso de filas de espera. Contudo, deve-se levar em consideração o que pode ser caracterizado como tempo útil, quais situações podem constitui-lo, observando-se, ainda, os requisitos a fim de ser tutelado juridicamente. Neste capítulo, serão abordados o conceito, alguns aspectos do tempo útil e um apontamento, inicialmente breve, quanto ao posicionamento dos Tribunais sobre o tema.

1.1 Conceito Jurídico

O tempo é um lapso temporal que varia de acordo com a duração de cada período. Assim, a palavra tempo significa a duração dos fatos, determina momentos, períodos e épocas; expressa a ideia de sucessão de horas, dias e anos. Porém, o tempo já não é apenas uma simples unidade de medida, pois simboliza algo mais. Seu significado tomou grandes proporções na sociedade moderna, pois passou a representar o transcurso da vida. Logo, a vida se tornou um bem tutelado no âmbito constitucional, conseqüentemente, abarcando o tempo. (MELLO, 2013)

Assim, a vida se traduz na própria existência, decorrendo-se o tempo desde o nascimento até a morte. Destarte, o simples transcorrer de horas ou até

mesmo dias não é algo a ser apenas mensurado nem tão somente avaliado, pois se trata do decurso e do esvair-se da vida humana (PEREIRA, 2015) . Acerca do tema, nesse mesmo sentido, Mello explana que:

[...] o decurso de uma hora, um dia ou um mês, não representa somente uma unidade de medida de tempo, mas a própria vida traduzida no passar desse tempo. Portanto, quando se dedica tempo à determinada atividade, significa dizer que se está dedicando uma parcela da própria existência à essa atividade. Da mesma forma, quando se despende tempo com algo, significa, igualmente, que se está despendendo uma parcela dessa existência. (2013, p.56)

Segundo apontam estudos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016) a expectativa de vida do cidadão brasileiro é de aproximadamente 72 anos e 9 meses. Daí extrai-se a importância do tempo, pois esta média é uma riqueza individual, um bem pertencente a cada cidadão. Como acentua Pereira (2015). Esse será o período utilizado para desempenhar atividades, realizar sonhos, descansar, estar com a família e amigos, trabalhar, entre outros. À vista disso, o tempo é um fato gerador para o desenvolvimento pessoal e profissional de cada indivíduo.

Conseqüentemente, algumas situações poderão resultar na violação desse bem que é, atualmente, objeto passível de reparação. Como é o caso daquele que o perde quando fica “preso” no trânsito, tenta efetuar o cancelamento de uma contratação não mais vantajosa, tenta cancelar e requerer o estorno de uma cobrança indevida no cartão de crédito, aguarda por atendimento em consultórios médicos ou sofre com atrasos em embarques ou em voos, entre outros. Por essas razões, o tempo tem se tornado objeto de reparação, tendo em vista sua escassez.

Pode-se dizer que o tempo é um patrimônio individual, pois é capaz de ser revertido pecuniariamente através do trabalho desempenhado por meio de determinada atividade. Assim, considerando a sociedade capitalista do mundo moderno, o teórico Karl Marx entendeu que a atividade que demandasse mais tempo para ofertar determinado produto ou serviço ao mercado consumidor, teria um valor mais elevado em relação às demais. Segundo a teoria do valor-trabalho, o valor econômico de cada mercadoria posta no mercado, seria determinado pela quantidade de trabalho necessária para a sua produção. Conseqüentemente, o valor

de cada mercadoria deveria reproduzir a quantidade de tempo gasto para sua elaboração (ATAIDE, 2014).

É certo que a supracitada teoria não é utilizada em nosso meio, visto que a mercadoria posta no mercado não é valorada de acordo com o tempo necessário para produzi-la. Mas há que se destacar o valor e a importância dados ao tempo ainda nessa época, pois já se percebia que ele era irrecuperável, de modo que deveria ser recompensado, aquele que dele dispusesse para concretizar algum produto ou serviço (PEREIRA, 2015).

Ademais, o tempo constitui um valor, pois é juridicamente relevante e está sendo tutelado nos tribunais. Tem-se levado em consideração que o tempo é irrecuperável, inacumulável e insubstituível, sendo, portanto, um bem único e escasso, visto que cotidianamente, a coletividade não é capaz de despender desse bem abundantemente. Comentando sobre a questão, Maia sintetiza com clareza da seguinte maneira:

Dessa forma, o direito à tutela do tempo para desenvolvimento da personalidade humana representa consequência direta dos direitos fundamentais à dignidade e à liberdade do ser humano. Destarte, o dano injusto a esse bem jurídico representa ofensa distinta da esfera patrimonial ou mesmo moral em sentido estrito do cidadão. Aliás, o reconhecimento da autonomia do dano temporal ensejará maior repercussão pedagógica entre os fornecedores na seara da responsabilização civil por perda indevida de tempo, uma vez que o tempo humano passará a ter valor em si mesmo considerado e não por eventuais consequências econômicas ou morais de sua violação as quais poderão ser reparadas conjuntamente, afirma-se in passant (2014, p. 163).

Logo, com o desenvolvimento do Direito como uma ciência jurídica, observou-se a necessidade de se pautar no tempo para a efetivação das atividades forenses. Com uma análise rápida, verifica-se que a noção de tempo está permeada em todo o ordenamento jurídico brasileiro. Desta forma, é nítida sua relação íntima com o Direito, visto que ele se constitui como um bem essencial e imprescindível para a manutenção dos direitos fundamentais e individuais (DELMONI, 2015).

Assim, o tempo está presente nas normas processuais que preveem prazos para propositura da ação e realização de atos processuais; nas normas

trabalhistas, fixa o tempo determinado para realização do trabalho; nas normas penais, limita a duração das penas; nas normas tributárias e empresariais, fixa o prazo para o recolhimento dos tributos; e nas normas consumeristas prevê prazos para prescrição e decadência e limita prazos para que o fornecedor sane os vícios de determinado produto ou serviço (MELLO, 2013).

Nesta vertente, extrai-se a importância do tempo para a garantia de direitos fundamentais, abrangendo a criação, modificação ou extinção de direitos dentro de uma relação jurídica. O Código de Defesa do Consumidor (1990) traz em alguns de seus dispositivos a relevância do tempo, como explicita o artigo 18 “*caput*” e seguintes:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III- o abatimento proporcional do preço

Neste diapasão, verifica-se ainda que o tempo é imprescindível para a vida cotidiana, não apenas para o trabalho, mas também para o lazer, para fazer uma viagem com os amigos, ou uma comemoração em família ou tão somente para ficar em casa e descansar após um dia árduo de trabalho (SILVA, 2017).

Portanto, segunda esta perspectiva, parece razoável e justo que aquele que, por ação ou omissão, ferir o direito de terceiro e, conseqüentemente, o fizer perder algum tempo que poderia ser utilizado para realizar determinada atividade pessoal, seja obrigado a repará-lo na medida do possível. Nesse sentido, o Juiz de Direito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, Luiz Mário Moutinho, ao analisar o tema, aduz que:

[...] Hoje a realidade da compensação dos cheques é outra, muito mais rápida, 24 ou 48 horas. Porém, permanecer horas na fila de

um banco não corresponde à legítima expectativa do consumidor do século XXI, quando um milésimo de segundo é uma eternidade. O tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropria deste bem, causa lesão que, dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do simples aborrecimento do cotidiano, ou seja, dano moral. (MOUTINHO *apud* GUGLINSKI, 2012, *online*)

As observações do magistrado ilustram com clareza como essa questão está sendo interpretada atualmente. Pois, a má prestação de um serviço pode ferir a razoabilidade de tempo aceita pela norma e causar frustração ao consumidor, seguidos de impaciência, intolerância e irritação (GUGLINSKI, 2012).

Logo, ressalta-se que o tempo gasto na fila de um banco ou supermercado, ou na espera de um *call center* (centro de ligação), por exemplo, para usufruir de um determinado serviço ou até mesmo para solucionar algum problema causado pelo próprio fornecedor, poderia ser utilizado para resolver alguma questão particular ou se dedicar a outras atividades. Assim, nasce para o consumidor o sentimento de descaso, quando ele se vê a mercê das práticas daquele que oferta o serviço ao mercado até que seja solucionado o infortúnio.

Ao passo que o tempo começou a ser tutelado como bem jurídico no direito brasileiro, o consumidor ganhou mais apoio por parte do Estado. De modo que, quando aquele é transgredido há a violação do direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada de serviços, em suma, a tudo que é inerente à dignidade da pessoa humana, este, portanto, tutelado pela Magna Carta de 1988. Desta forma, quando se aborda este tipo de violação ao direito do cidadão, não se infere apenas o direito do consumidor, mas abarca, conseqüentemente, os direitos fundamentais tutelados no Texto Constitucional, que será exposto mais adiante (GUGLINSKI, 2012).

Por conseguinte, muitas situações do cotidiano podem refletir a sensação de perda de tempo, todas com um verbo em comum- esperar. Mas deve-se observar que diversas ocasiões devem ser toleradas já que fazem parte da vida em sociedade, caso contrário, a corpo social do Estado se dissolveria em tantas lides que seriam propostas ao Poder judiciário (ANDRADE, 2008).

Portanto, o tempo livre, o qual se busca tutela, para que seja passível de reparação, deverá ser atingido por situações intoleráveis, caracterizadas por desídia

e desrespeito ao consumidor, que muitas vezes será obrigado a sair da sua rotina e abandonar seus planos particulares para solucionar problemas causados por atos ilícitos e condutas abusivas do fornecedor. Assim, a ocorrência de situações que abusam do que é usualmente aceito como “normal” e que ensejam espera por parte do consumidor, caracterizará a perda do tempo útil (DUARTE, 2015).

Corriqueiramente, em contato com os centros de ligações a espera ultrapassa mais de 30 minutos. Particularmente, o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) tem causado muitos questionamentos dos consumidores, por violar diretamente o Código de Defesa do Consumidor. Então, foram criados em 31 de julho de 2008 o Decreto Federal nº 6.523 e, posteriormente, em 13 de outubro de 2008, a Portaria nº 2.014. Assim, as operadoras de serviços reguladas pelo poder público federal deveriam se adaptar a ambos os dispositivos até 1º de dezembro de 2008. Reza o artigo 4º, do Decreto Federal nº 6.523/2008 que:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

[...]

§4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada (PLANALTO, 2008, *online*).

Em complemento, o artigo 1º da Portaria nº2.014/ 2008, regulamenta da seguinte forma “O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria” (PROCON, 2008, *online*). Desta forma, fica nitidamente claro o quão tem se desrespeitado o direito do consumidor, ao ferir princípios básicos e basilares como a dignidade humana, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, estabelecidos também no artigo 8º do supramencionado decreto.

Com isso, conclui-se que a operadora de serviço que extrapolar os limites aceitos pela norma reguladora entrará em choque direto com o consumidor, visto que o ferirá um direito implicitamente constitucional. Pois o tempo útil não abarca somente a ideia de tempo livre do cidadão, mas também o tempo que seria utilizado para realização de uma atividade pessoal, constituindo desta forma um bem

particular e intrínseco a personalidade humana. Logo, tratando-se de tempo, aquele que não se constitui como seu titular, não estará autorizado a dele se apropriar (GUGLINSK, 2012).

1.2 Requisitos

O tempo útil ou produtivo cuja natureza vem sendo regulada pelo Direito, diz respeito ao lapso temporal utilizado pelo indivíduo para a realização de alguma atividade. Assim, conte-se como útil o período que será manuseado por aquele que dele dispõe, abarcando, conseqüentemente, o direito de escolha daquele que tem acesso a este bem, seu titular.

Portanto, para que o tempo se configure como útil, é imprescindível que o cidadão tenha acessibilidade sobre ele. Assim, tornar-se-á acessível quando seu titular dele dispor para ir ao banco, ao supermercado, para viajar com a família ou tão somente para descansar. Nesse viés, Andrade ensina que:

o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irre recuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização (2008, *online*).

Porém, deve-se observar que, hodiernamente, tem sido cada vez mais árduo encontrar tempo para resolver as próprias necessidades. Desta forma, o tempo se revela como um bem primordial, tão ou quão valioso quanto os direitos fundamentais explícitos na Constituição Federal vigente. Assim, deve-se considerar ainda sua escassez, visto que diante de diversas situações, é crucial que a ele se tenha acesso (DELMONI, 2015). Segundo esse caminho, a autora expõe ainda que: “diversas questões que cercam nosso cotidiano demandam algum tempo para serem solucionadas, o que nos leva a afirmar que é perfeitamente normal “investir” nosso tempo para tratar das questões do dia-a-dia”. (DELMONI, 2015, *online*)

No entanto, não basta que se tenha somente acessibilidade sobre esse bem, visto que é fundamental o direito de escolha inerente ao titular, sobre como utilizá-lo. Assim, se o indivíduo pode dispor de uma hora do seu dia para realizar

qualquer atividade, é certo que só a ele caberá escolher, o que e como, fazê-la. Pois é um direito próprio da personalidade humana. Nesse mesmo sentido, segue o ensinamento:

É a liberdade de ter o que deseja, como um principio fundamental de existência, que surge da espontaneidade, define uma valor e faz vir a ser. Este direito é um ato de projetar-se assumindo, no mundo, a realização de sua possibilidade capacitativa que caracteriza a primazia da existência sobre a essência (JUSBRASIL, s/d, *online*).

Porquanto, o direito de escolha, caracterizado por ser indisponível, tem igual importância à acessibilidade, pois abarca o direito à liberdade que atualmente está explícito na Magna Carta em seu artigo 5º, “*caput*”. Assim, considera-se ainda, o ensinamento Andrade:

Com a expressão ‘tempo livre’ pretende-se fazer referência não necessariamente ao tempo ocioso ou que seria empregado no lazer, mas ao tempo pessoal, ou seja, àquele que poderia ser dedicado a qualquer atividade, mesmo ao trabalho ou a outras tarefas. O que define o tempo livre é que esse constitua, fundamentalmente, uma escolha pessoal do indivíduo (2008, *online*).

Isto posto, deve-se assegurar que tal bem seja de fato tutelado para que o cidadão, enquanto titular, seja respeitado e tenha seu direito garantido. Todavia, caso haja alguma transgressão, deve-se assegurar que seja passível de compensação na medida do possível.

Nesta esteira, importante destacar que o tempo tutelado pelos tribunais, suscetível de reparação quando perdido por violação do fornecedor, deve constituir o efetivo dano e não apenas um mero dissabor.

Assim, diversos Tribunais vêm caracterizando a perda do tempo útil e impondo aos fornecedores o dever de indenizar o consumidor quando comprovada a existência de uma má prestação de serviço que ultrapassa os limites da razoabilidade e do mero dissabor. Logo, deve-se entender que nem todas as situações cotidianas que resultam na perda de algum tempo, podem ensejar uma reparação por dano moral, pois o desconforto e o aborrecimento originários da prestação de determinado serviço, devem ser levados, primeiramente, ao âmbito da

razoabilidade na medida do possível. Nesse mesmo sentido, Delmoní explana sobre o tema:

O entendimento jurisprudencial pátrio consolidado posiciona-se no sentido de que o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano é o fato imperceptível que não atinge a esfera jurídica personalíssima do indivíduo, sendo um fato da vida e, portanto, não repercutindo ou alterando o aspecto psicológico ou emocional de alguém (2015, *online*).

Destarte, seguindo esta linha, diversos Tribunais têm entendido pelo dano resultante na perda do tempo útil, ou desvio produtivo do consumidor. Conforme expôs recentemente a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Maranhão com desembargador Marcelo Carvalho Silva, que caracterizando a supracitada tese, condenou o Banco do Brasil S/A à reparação a Lindomar Silvino da Rocha. Segue a Ementa:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DE TEMPO ÚTIL. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO.

Ante o exposto, restou comprovada a transgressão ao direito do consumidor, que ainda que dispusesse de acessibilidade e direito de escolha, ficou a mercê das práticas da instituição bancária, o qual permaneceu por tempo excessivo na fila do banco. Deve-se observar que nestes casos, a razoabilidade e o lapso temporal máximo permitido pelas Leis Municipal nº 4.330/2005 e Estadual nº 7.806/2002, que estabelecem o período máximo de espera de 30 minutos para o atendimento, como citou o tribunal.

Nessa esteira, o Tribunal de Justiça do Maranhão observando a habitualidade dos serviços prestados pela instituição bancária cumulada com a responsabilidade civil que o fornecedor exerce e aplicando a legislação a fim de proteger o consumidor, demonstrou o resultado à indenização por danos morais, considerando a má prestação do serviço.

O Tribunal entendeu pela vulnerabilidade do consumidor e condenou a instituição financeira ao pagamento do *quantum* indenizatório no valor de R\$ 1.000

(um mil reais), visto que se configurou a desídia e a conduta ilícita, ficando demonstrada a espera excessiva para usufruir do atendimento, extrapolando os limites aceitáveis como mero aborrecimento e trazendo de fato um dano ao consumidor . Extrai-se ainda do corpo do julgado supracitado:

II- O 'desvio produtivo do consumidor', que se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil. (TJ-MA- APL 0417742015 MA 0011528-67.2014.8.10.0040, Relator: MARCELO CARVALHO SILVA, Data de julgamento: 29/09/2015, SEGUNDA CÂMARA SILVA, Data de publicação: 01/10/2015).

Ante o exposto, é crucial abordar que o fornecedor que decide atuar no mercado consumidor, conseqüentemente, assume os riscos que eventualmente poderão se originar a partir da realização de alguma atividade. É o que ensina a teoria da responsabilidade civil objetiva do fornecedor, que será melhor apresentada posteriormente. Finalmente, aquele que explora a atividade econômica esta sujeito à reparação inclusive quanto ao dano causado ao consumidor, quando referir-se a transgressão de seu tempo útil (GUGLINSK, 2012).

CAPÍTULO II – RELAÇÃO DE CONSUMO

Atualmente, a sociedade capitalista requer que o indivíduo, enquanto ser de direitos e deveres demande muito do seu tempo para realizar suas atividades e obrigações. Assim, diante de uma sociedade consumerista, observa-se que o Estado necessitou criar e impor regras com cunho legal para dirimir tais relações e resguardar o direito do consumidor, que constitui a parte mais frágil do elo. Desta forma, diversos Tribunais tem agregado a teoria da perda do tempo útil ao Código de Defesa do Consumidor, dispositivo que rege a relação entre o consumidor e o fornecedor.

2.1 Aspectos Constitucionais

Tema de preocupação constante das diversas áreas da sociedade e do saber é o consumo. Numa sociedade que se propaga na ideologia do “ter”, o consumismo tornou-se a força motriz do sistema, não só capitalista, mas sim, humano.

Diante dessa constatação, há muito, juristas, economistas, sociólogos, psicólogos, entre outros, têm procurado compreender o fenômeno do consumo, e ainda, estudar meios de minimizá-lo a fim de evitar a “coisificação” humana. Nesse contexto, passou-se a discutir a necessidade de regulamentação a fim de garantir direitos e deveres entre as partes.

Portanto, tratou-se de intensificar, ideologicamente, a defesa do consumidor, pois sem ele, sem o seu poder de compra, a própria estrutura social ruiria. Nasce, então, normas diretrizes que passaram a compreender o consumidor como parte vulnerável da relação.

No Brasil, a Constituição Federal promulgada em 1988 já trazia em seu bojo texto tratando da proteção da relação de consumo via normatização específica, motivo pelo qual criou-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei 8.078 de 11 de setembro de 2011 – por isso, este é compreendido como uma norma constitucional, um microssistema próprio. Vale transcrever o texto constitucional sobre a matéria, normatizada em seu artigo 5º, inciso XXXII, segundo o qual “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988, *online*).

Desde então o CDC tem se adaptado à evolução da sociedade, de suas necessidades, por força da hermenêutica própria para a sua aplicação, já que se trata de uma lei principiológica. Atualmente, tema de discussão, já tendo sido objeto de julgados, é a questão envolta à perda do tempo útil – este conhecido como tempo produtivo, no caso, da pessoa, em sua condição de consumidora.

A tese do desvio produtivo do consumidor é de autoria do advogado Marcos Dessauneque defende o tempo útil e a geração de dano temporal para aquele consumidor que se sentir lesado e verificar uma situação de desperdício indesejável e de natureza irrecuperável (SILVA, 2017). Assim, o desvio produtivo gera não só o prejuízo, mas também o aborrecimento daquele que busca algum serviço ofertado pelo consumidor, além de criar expectativas sob sua resolução, porém se depara com certa ineficácia ou erro na prestação da atividade. Neste sentido, o advogado esclarece:

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável (DESSAUNE, 2011 *apud* SILVA, 2017).

Assim, o desperdício do tempo produtivo reflete diretamente no próprio titular que tem direito o tempo, e indiretamente sob os indivíduos que estão ao seu redor, visto que ele poderia o estar empregando em alguma atividade de sua escolha como lazer ou descanso.

Logo, deve-se admitir que o tempo ocasiona consequências ao cidadão também no âmbito federal, visto que o Estado defende explicitamente o consumidor.

Conseqüentemente, englobando o direito fundamental e social de liberdade de consumo, pois é garantido a todos o direito de escolher como e quando usufruirá determinado bem, como é o caso do tempo (KRIEGER, 2013).

Outrossim, verifica-se que o artigo 170 e inciso V da Constituição Federal tratara de defender a existência digna do trabalho humano e da livre iniciativa dentro da ordem econômica, como se observa abaixo:

A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V - defesa do consumidor. (BRASIL, 1988, *online*)

Sendo assim, chega-se ao entendimento de que o tempo se tornou um bem tão valioso que atualmente é passível de proteção constitucional, pois cabendo-se o direito de liberdade ao possuidor de um direito individual, todo aquele que violar tal liberdade estará, automaticamente, ferindo uma garantia constitucional prevista expressamente na Magna Carta. Nesse sentido, a Constituição ensina que não haverá distinção de qualquer natureza, entre brasileiros ou estrangeiros que residirem no país, quanto a direitos fundamentais como à vida, à liberdade, à igualdade, entre outros (BRASIL, 1988). Deste modo, Krieger esclarece:

O conceito de liberdade humana deve ser expresso no sentido de um poder de atuação do homem em busca de sua realização pessoal, de sua felicidade.

[...]

Vamos um pouco além, e propomos o conceito seguinte: liberdade consiste na possibilidade de coordenação consciente dos meios necessários à realização da felicidade pessoal. Nessa noção, encontramos todos os elementos objetivos e subjetivos necessários à ideia de liberdade; é poder de atuação sem deixar de ser resistência à opressão; não se dirige contra, mas em busca, em perseguição de alguma coisa, que é a felicidade pessoal, que é subjetiva e circunstancial, pondo a liberdade, pelo seu fim, em harmonia com a consciência de cada um, com o interesse do agente. Tudo que impedir aquela possibilidade de coordenação dos meios é contrário à liberdade. (SILVA, 2003 *apud* KRIEGER, 2013, *online*).

Diversos tribunais brasileiros têm acatado a tese da perda do tempo útil, dentre eles o Colendo Superior Tribunal de Justiça – STJ, sendo, ademais,

jurisprudência recorrente no Egrégio Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, nos seguintes termos:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO DOS ARTS.165 E 458 DO CPC. FORNECIMENTO DE ÁGUA. CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL.

[...]

O apelo nobre obstado enfrenta acórdão, assim ementado (fl. 182): APELAÇÃO CÍVEL.AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. ARTIGOS 14 E 22 DO CDC. SENTENÇA QUE CONDENOU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO DA PARTE RÉ PARA EXCLUSÃO DO DANO MORAL E ADESIVO DA PARTE AUTORA PARA INCLUSAO DO DANO MATERIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. PERDA DE TEMPO ÚTIL PARA TENTAR, EM VÃO, RESOLUÇÃO DO PROBLEMA. INOCORRÊNCIA DO DANO MATERIAL.

[...]

Contudo, houve desgaste da parte autora ao tentar solucionar o problema, o que demandou tempo gasto, se sentiu humilhada, diminuída, a gerar, independentemente de prova, dano moral passível de indenização. Para casos tais, a indenização, além de servir como compensação pelo sofrimento experimentado, deve também ter caráter pedagógico-punitivo de modo a desestimular condutas semelhantes.

[...]

Ante o exposto, nego provimento ao agravo em recurso especial. (STJ, Relator: Ministro BENEDITO GONÇALVES AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 725.701 - RJ (2015/0137103-2). AGRAVANTE: COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE ADVOGADOS: JAYME SOARES DA ROCHA FILHO E OUTRO (S) GISELLE MICHELLI FOGLIANI AGRAVADO: MAURO ALTOE AGRAVADO: ROSILENE DE OLIVEIRA ALTOE ADVOGADO: LEONARDO VIANNA MATHIAS NETTO E OUTRO (S)).

A teor do que dispõe a norma constitucional tudo requer tempo. Por isso, que para se compreender o que vem a ser justo, necessário antes determinar o seu tempo, mesmo porque, estar na condição humana, é uma questão temporal. Sob tal perspectiva é que o direito cuida de prazos prescricionais, decadenciais, preclusivos, peremptórios, e mesmo diante de normas penais, a lei maior ensina que não existe pena perpétua.

Importante salientar que atualmente, após várias divergências, está pacificado no Supremo Tribunal Federal o entendimento de que as instituições financeiras se submeterão às regras do Código de Defesa do Consumidor (SILVA,

2017). Logo, o correntista tem amparo do referido dispositivo legal, portanto, também há de se observar o tempo na prestação de seus serviços, suficiente e eficiente, a fim de não causar danos ao consumidor. Isso, após a ADI (Ação Direta de Inconstitucionalidade) 2591 em 2006. Nesse sentido, o ministro Celso de Mello entendeu que:

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) cumpre esse papel ao regulamentar as relações de consumo entre bancos e clientes. O ministro acrescentou que o Sistema Financeiro Nacional (SFN) sujeita-se ao princípio constitucional de defesa do consumidor e que o CDC limita-se a proteger e defender o consumidor 'o que não implica interferência no SFN'. Assim, concluiu que as regras do CDC aplicam-se às atividades bancárias. (STF, 2006, *online*).

Em sendo assim, a construção do direito pátrio se fundamenta em critérios temporais a fim de se garantir a justiça, o que não poderia ser diferente nas relações de consumo, sobretudo em se tratado o Código de Defesa do Consumidor de um microsistema próprio. Dispõe ainda, sobre o tema, a ementa do recurso inominado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

Nesse sentido, é digno de nota o precedente estabelecido pelo STF no julgamento da ADI 25912, que estabeleceu a sujeição dos serviços prestados pelas instituições financeiras às disposições do CDC, rejeitando a tese da Confederação Nacional do Sistema Financeiro. Na hipótese, em se tratando de aparente conflito entre diplomas legais de edição prevista na Constituição Federal, o STF estabeleceu que não havia conflito entre o regramento do sistema financeiro e a disciplina do consumo e da defesa do consumidor, uma vez que, nos termos do disposto no art. 192 da CF, a exigência de lei complementar refere-se apenas à regulamentação da estrutura do sistema financeiro, não abrangendo os encargos e obrigações impostos pelo CDC às instituições financeiras, relativos à exploração das atividades dos agentes econômicos que a integram - operações bancárias e serviços bancários -, que podem ser definidos por lei ordinária (TJ-RJ - RI: 03409043020138190001 RJ 0340904-30.2013.8.19.0001, Relator: MARCIA MACIEL QUARESMA, Segunda Turma Recursal, Data de Publicação: 29/08/2014 00:00).

Portanto, mediante a Constituição Federal vigente, o consumidor possui total amparo e proteção, quanto ao respeito em seu tempo útil, em razão da relação de consumo que envolve a prestação de serviço, inclusive no que tange às instituições financeiras.

2.2 O Consumidor e o Fornecedor (vulnerável x hipossuficiente)

Atualmente, a relação de consumo que vigora no Brasil é regida pelo que determina a Lei 8.078/90, o conhecido Código de Defesa do Consumidor. Caracteriza-se por um vínculo jurídico que se origina a partir de um consenso entre as partes, denominadas consumidor e fornecedor, para que seja realizado algum serviço ou entregue determinado produto. Neste mesmo viés, segue o ensinamento do professor Pinto:

Havendo um fornecedor, um consumidor e um produto fornecido ou serviço prestado por esse fornecedor a esse consumidor, haverá relação de consumo. Havendo relação de consumo aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não havendo relação de consumo aplica-se o Código Civil (2013, *online*).

Consequentemente, a relação estabelecida entre as partes deverá ser consensual, ou seja, de comum acordo entre o consumidor e o fornecedor para que esteja livre de vícios e não gere prejuízos para os envolvidos. À vista disso, depois de pactuado, o negócio jurídico firmado entre as partes conterà como objeto um produto ou serviço. É certo que alguns elementos são necessários para que se estabeleça a relação entre o consumidor e o fornecedor, elementos estes já explícitos na norma supracitada. Todavia, importante se faz destacar que as partes dessa relação possuem características próprias e indispensáveis para compreensão desse estudo (MIRAGEM, 2016).

2.2.1 O consumidor

O Código de Defesa do Consumidor surgiu no Direito brasileiro como um microssistema após a promulgação da Constituição Federal de 1988. Organizado sistematicamente com regras e princípios próprios, com a finalidade de proteger a parte mais vulnerável da relação consumerista, o consumidor. Logo, o consumidor é tutelado, especialmente, pelo Princípio da Vulnerabilidade, que presume que todo consumidor é a parte frágil da relação obrigacional e por isso merece proteção especial do Estado (MIRAGEM, 2016).

Atualmente, a figura do homem enquanto consumidor está expressamente conceituada no artigo 2º, caput, do Código de Defesa do Consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final” (BRASIL, 1990, *online*). Neste sentido, Norat ensina que:

[...] pode-se determinar que o consumidor possa ser uma pessoa física, uma pessoa jurídica ou, até mesmo, por meio de equiparação, a coletividade de pessoas, independente de serem determináveis ou não, que adquirem ou utilizam produtos ou serviços, para o seu próprio benefício ou de outrem (2011, *online*).

Nessa esteira, verifica-se o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, ou seja, a parte mais fraca da relação jurídica, uma vez que não possui as mesmas condições financeiras do fornecedor. Desta feita, o legislador tenta equilibrar a relação entre os dois polos, observando a desigualdade entre consumidor e fornecedor. Contudo, deve-se salientar que a doutrina cuidou de determinar os tipos de consumidor a partir da interpretação do artigo 2º do CDC. Os chamados: consumidor efetivo, *standart* ou *stricto sensu* e o consumidor por equiparação (LIMA, 2014).

Portanto, entende-se como consumidor efetivo, toda pessoa física ou jurídica, que estando sob a tutela do CDC, adquire determinado produto ou serviço como destinatário final, conforme estabelece o próprio *caput* do dispositivo supracitado. Mas não se pode deixar de notar que o termo “destinatário final”, incluso pelo legislador, na conceituação de consumidor ainda causa muitas divergências doutrinárias. O que ao longo do tempo, conseqüentemente, originou três teorias sobre o conceito da figura do consumidor. Em sendo assim, temos a teoria finalista, a teoria maximalista e a teoria mista, também chamada de finalista mitigada ou aprofundada (LIMA, 2014).

A teoria finalista entende que o termo “destinatário final” deve ser empregado somente para o consumidor, pessoa física ou jurídica, que adquire determinado produto ou contrate algum serviço, para si ou para outrem, com objetivo de satisfazer seus desejos ou necessidades privados, de modo a não recolocá-los no mercado, ou seja, inexistindo o intuito de produzir alguma atividade comercial ou profissional (NORAT, 2011). Deste modo, Lima ensina que:

Pela ótica dos finalistas, estão excluídas da proteção do Código do Consumidor as empresas que, por exemplo, compram uma máquina para a fabricação de seus produtos ou mesmo uma copiadora para ser utilizada em seu escritório. Desse modo, se o produto apresentar defeitos ou vícios, a empresa deverá resolver o problema com seu fornecedor pelas vias da legislação civil, jamais se utilizando da legislação do consumidor. Doutrinadores justificam tal posicionamento alegando que os referidos bens entram na cadeia produtiva e nada têm a ver com o conceito de destinação final. Trata-

se de perspectiva altamente restritiva do âmbito de aplicação do CDC, que faz com que empresas e profissionais praticamente estejam excluídos do conceito de consumidor (2014, *online*).

Portanto, à luz desta corrente, aquele que adquire algum bem ou contrate determinado serviço e os utilize para incorporar seu estabelecimento de trabalho, por exemplo, não se configurará como destinatário final, não sendo, portanto, um consumidor. Assim, o destinatário final, ao retirar um produto do mercado consumidor, deverá utilizá-lo para satisfazer uma necessidade privada, própria ou de sua família, não o utilizando profissionalmente (MIRAGEM, 2016). Nesse sentido, o STJ entendeu que:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CÉDULA DE CRÉDITO COMERCIAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INEXISTÊNCIA. REDUÇÃO DA MULTA MORATÓRIA. DESCABIMENTO. 1.- O critério adotado para determinação da condição de consumidora da pessoa jurídica é o finalista. Desse modo, para caracterizar-se como consumidora, a pessoa jurídica deve ser destinatária final econômica do bem ou serviço adquirido. 2.- Na hipótese, o Acórdão recorrido, examinando o contrato firmado pelas partes, conclui que a Cédula de Crédito Comercial teve por finalidade o fomento da atividade empresarial do recorrente. Conseqüentemente, a ele não se aplicam os ditames contidos no art. 52, § 1º da Lei consumerista. 3.- Não havendo relação de consumo entre as partes, não cabe a redução da multa moratória com fundamento no Código de Defesa do Consumidor. 4.- Agravo Regimental improvido (STJ - AgRg no REsp: 1386938 DF 2013/0157472-7, Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 17/10/2013, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 06/11/2013).

Neste caso, por exemplo, o Tribunal entendeu que o consumidor para ser considerado como destinatário final deve utilizar o serviço ou produto de forma fática, satisfazendo uma necessidade privada. Conseqüentemente, adotando a teoria finalista.

Já a teoria maximalista, tenta conceituar o consumidor de forma mais ampla, abrangendo mais situações e partes a serem tutelados pelo Código em comento. O consumidor, visto como destinatário final, sendo este uma pessoa física ou jurídica, que obtenha determinado serviço ou produto para si ou para outrem, e o utilize para satisfazer tanto uma necessidade privada quanto alguma atividade profissional. Desta forma, o advogado que compra livros para seu escritório ou uma cabeleireira que adquira um secador de cabelo para ser utilizado em seu

estabelecimento comercial, serão considerados como consumidores (LIMA, 2014). Nesse diapasão, o STJ também decidiu à luz da supracitada corrente:

CONTRATOS BANCÁRIOS – CONTRATO DE REPASSE DE EMPRÉSTIMO EXTERNO PARA COMPRA DE COLHEITADEIRA – AGRICULTOR – DESTINATÁRIO FINAL – INCIDÊNCIA – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – COMPROVAÇÃO – CAPTAÇÃO DE RECURSOS – MATÉRIA DE PROVA – PREQUESTIONAMENTO – AUSÊNCIA. I – O agricultor que adquire bem móvel com a finalidade de utilizá-lo em sua atividade produtiva, deve ser considerado destinatário final, para os fins do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor. II – Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas originadas dos pactos firmados entre os agentes econômicos, as instituições financeiras e os usuários de seus produtos e serviços. III – Afirmando pelo acórdão recorrido que não ficou provada a captação de recursos externos, rever esse entendimento encontra óbice no enunciado n.º 7 da Súmula desta Corte. IV – Ausente o prequestionamento da questão federal suscitada, é inviável o recurso especial (Súmulas 282 e 356/STF). Recurso especial não conhecido, com ressalvas quanto à terminologia (STJ - REsp: 445854 MS 2002/0079754-9, Relator: Ministro CASTRO FILHO, Data de Julgamento: 02/12/2003, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 19.12.2003 p. 453RJADCOAS vol. 54 p. 38).

Diante desse julgado, verifica-se que o Tribunal, utilizando a teoria maximalista, entendeu haver uma relação consumerista entre o agricultor e a instituição bancária. Deste modo, considerou-se o agricultor adquirente de um produto que seria utilizado profissionalmente, como o destinatário final. Importante destacar que a teoria finalista observa exclusivamente o sujeito a quem se destinará o produto ou serviço contratado, enquanto a teoria maximalista observa principalmente o objeto ou serviço ofertados pelo fornecedor, não tendo excessiva importância o seu destinatário (SAUAIA, 2016).

Por último, fala-se ainda sobre a teoria mista, finalista mitigada ou aprofundada que teve origem no STJ, a partir da interpretação e da aplicação da teoria finalista. Assim, decorre da atenuação das regras da teoria finalista que define o consumidor como destinatário final.

Porém, segunda essa corrente mesmo não sendo o destinatário final, é possível que se apliquem as regras contidas no CDC e, dessa forma, se caracterize como consumidor aquele que demonstrar com clareza sua vulnerabilidade na relação jurídica (MIRAGEM, 2016).

Nesse sentido, a relatora Ana Maria Duarte Amarante Brito, na 6ª turma Cível proferiu o acórdão:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISATA APROFUNDADA.
 Ao aplicar o art. 29 do CDC, o STJ tem adotado a teoria do finalismo aprofundado, na qual se admite, conforme cada caso concreto, que a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço possa ser equiparada a consumidor, quando demonstrada a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor ou vendedor, ainda que não destinatária final do serviço.
 Agravo provido (TJ-PR. Acórdão n.724712, 20130020163383AGI, Relator: ANA MARIA DUARTE AMARANTE BRITO 6ª Turma Cível, Data de Julgamento: 16/10/2013, Publicado no DJE: 22/10/2013. P.: 129).

Portanto, conclui-se que o Tribunal vem adotando essa corrente progressivamente, com o objetivo de ampliar ainda mais o conceito de consumidor para que, em decorrência disso, as regras do CDC tenham ainda mais aplicabilidade. Assim, o que configura a teoria mista é a presunção seguida da demonstração de vulnerabilidade do consumidor em relação o fornecedor.

Ademais, fala-se ainda em consumidor por equiparação, ou seja, tanto a doutrina como a legislação, preveem que aquele que, porventura, for atingido de alguma forma por alguma fato originário de uma relação consumerista, mesmo que não seja ele o contratante direto de determinado serviço ou adquirente de algum produto. Assim, dispõe os seguintes dispositivos do CDC:

Art. 2º, § único Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que hajam intervindo nas relações de consumo.

[...]

Art. 17 Para os efeitos desta Seção, que cuida da responsabilidade dos fornecedores pelo fato do produto e do serviço, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento

[...]

Art. 29 Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. (1990, *online*)

Logo, entende-se que o terceiro equiparado à consumidor configura-se como uma vítima da relação consumerista, fazendo jus à tutela do referido dispositivo. Portanto, o consumidor equiparado, ilustrado no Código de Defesa do

Consumidor como uma vítima do acidente de consumo, terá os mesmos direitos conferidos ao consumidor efetivo, ainda que não tenha contratado diretamente com o fornecedor. Isso, porque o legislador cuidou de amparar todos àqueles que poderiam ser afetados por defeitos ou desídia na prestação do serviço ou produto do fornecedor. (ALEXANDRIDIS, 2013)

2.2.2 O Fornecedor

O Código de Defesa do Consumidor traz em seu bojo a conceituação de fornecedor exibindo características e atividades que ele possa desenvolver para ser denominado de tal forma. Assim, dispõe o supracitado dispositivo que:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (1990, *online*).

Logo, diante do rol taxativo apresentado pelo legislador ante o conceito de fornecedor, é possível inferir que a atividade desenvolvida por esse personagem deve ser habitual, ou seja, exercida continuamente, além de concretizar-se com a remuneração por parte do consumidor. Nessa esteira, observa-se ainda que tal atividade esta completamente voltada à finalidade de obtenção de lucro econômico, (TARABORI, 2016).

Os parágrafos (§ § 1º e 2º) do supracitado dispositivo caracterizam ainda o que vem a ser o produto ofertado ou o serviço prestado pelo fornecedor. Assim, o Código de Defesa do Consumidor rege que:

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (Brasil, 1990, *online*)

Doutrinariamente, fala-se em fornecedor imediato e fornecedor mediato. Diferem-se quanto a sua participação direta na relação de consumo e, conseqüentemente, a fixação de responsabilidade civil pelo serviço prestado ou produto.

Nesse sentido, destaca-se a classificação feita por Rangel:

Nesta trilha de exposição, revela-se imprescindível distinguir o fornecedor imediato do fornecedor mediato, ambicionando, por conseguinte, fixar a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço. Ao lado disso, mister se faz sublinhar que o fornecedor mediato é todo aquele que não celebrou o contrato, tendo, contudo, integrado a cadeia econômica como fornecedor do produto ou do serviço. Já o fornecedor imediato, também denominado fornecedor direto, é aquele que comercializa o produto ou, ainda, presta diretamente o serviço, mesmo que venha a se utilizar de mandatário, preposto ou empregado (RANGEL, 2012, *online*).

Conclui-se que a relação consumerista apresenta diversas características ante o que pode ser conceituado como consumidor e fornecedor. Logo, considerar-se-ão todos os aspectos para que seja aplicada a teoria da perda do tempo produtivo, que rege as relações de temporalidade do indivíduo principalmente no que tange as relações consumeristas.

CAPÍTULO III – A PERDA DO TEMPO ÚTIL

Modernamente, o crescimento da sociedade tem trazido consequências, principalmente, na esfera jurídica. O crescimento social resulta em mais relações jurídicas, tanto em quantidade quanto em espécie. Diante dessa realidade, o Estado e o indivíduo são obrigados a se adaptarem para manter a estrutura social e organizacional tal qual se conhece hoje. Assim, considerando a teoria da perda do tempo produtivo e o aumento de litígios na seara do direito do consumidor, os tribunais têm observado quão danosas podem ser as condutas de um fornecedor displicente, que ultrapassa o máximo tolerável e extrapola os limites impostos para a boa prestação de serviços e fornecimento de produtos, ou mesmo quando se trata de uma simples reparação. Para tanto se faz mister observar a responsabilidade civil a que se submetem as partes, em especial o fornecedor, visto que o consumidor é a parte mais vulnerável. Logo, considerando tal vulnerabilidade e, posteriormente, o efetivo prejuízo causado a outrem, é possível falar-se em dano moral na esfera da perda do tempo produtivo.

3.1 A Responsabilidade Civil

Atualmente, o Direito, enquanto ciência jurídica, estabeleceu na esfera cível responsabilidade de indenizar e reparar danos causados a terceiros. O ordenamento jurídico brasileiro sedimentou essa matéria no Código Civil de 2002. Deste modo, todo aquele que por atos lícito ou ilícito causar dano a terceiro terá o dever de repará-lo (LEÃO, 2016).

Obviamente, tais regras foram impostas pelo legislador após a observância da necessidade de reparar uma grande demanda de prejuízos causados a outrem. Assim, o Estado se viu frente a uma situação em que foi preciso

se adequar para conciliar o crescimento cada vez maior da sociedade e as relações jurídicas existentes. Nesse sentido, a Lei 10. 406 de 2002, o Código Civil (Brasil, 2002, *online*) estabelece que:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

[...]

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Logo, para que seja caracterizada a teoria do desvio do tempo produtivo é imprescindível que haja uma lesão a um bem juridicamente tutelado pelo Estado brasileiro, de tal modo que esse prejuízo, posteriormente, resultará o dever de indenizar o titular de tal direito, que foi prejudicado por um fornecedor de serviços ou de produtos postos no mercado consumidor. Nesta perspectiva, esclarece Silva:

Quando se busca um produto ou um serviço prestado pelo fornecedor, espera-se sua eficiência, qualidade e a satisfação por quem adquirir. Pois muitas vezes a coisa buscada é desejada por muito tempo, sendo orçado, estudado, buscando o que achamos melhor para nossa satisfação. Mas em algumas situações o que se encontra é a infelicidade de não ter um produto de qualidade ou um serviço satisfatório, causando com isso uma grande dor de cabeça, um desconforto, o arrependimento, tendo que desviar seus afazeres para ir à busca da solução esperada, mas com isso ainda o consumidor se depara com um fornecedor que não está muito disposto a ajudar, sendo esse problema mais demorado e maçante. Tendo então que buscar a solução no Código de defesa do consumidor, onde regulamenta esse vínculo entre fornecedor e consumidor que traz em seu artigo 4º, inciso I, d e V exigindo um produto e um serviço prestado de qualidade, não importando se há culpa ou não do fornecedor, o incumbindo do reparo pelo prejuízo que causou. (2017, *online*)

Assim, o consumidor que se encontra em situação vexatória e de excessivo desgaste frente a um problema na prestação do serviço ou produto fornecido, e até mesmo pela falta de tentativa de resolução de uma pendência ou problema por parte do fornecedor, será titular do direito de reparação, tanto ao dano material quanto ao dano moral, visto que a conduta que cause injusto prejuízo ao

consumidor, o faz suscetível de indenização. Nesse ponto de vista, Duarte aduz uma observação sobre o tema:

O dever de indenização pela perda do tempo livre se configura em situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se vêem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores ou, ainda, aguardando em filas de atendimento.

[...]

Como é sabido, as empresas possuem obrigação de cumprir sua função social e um dos aspectos desse dever converge com o respeito ao cliente, atendimento apropriado e em lapso temporal aceitável. (2015, *online*).

Observa-se que muitos tribunais brasileiros têm entendido sob esse raciocínio, considerando, principalmente, a conduta do fornecedor face a problematização exposta pelo consumidor. Analisa-se ainda a existência de tentativa de resolução do problema, que tenha sido proposta pelo fornecedor, no sentido de sanar o vício do produto ou do serviço.

Óbvio que tal entendimento não é unânime no sistema judiciário brasileiro, mas aqueles tribunais que adotam a teoria da perda do tempo útil examinam o caso concreto observando o prejuízo causado a terceiro em decorrência da conduta negligente do fornecedor. Segundo esse entendimento, diversos tribunais têm acatado a tese do desvio produtivo do tempo útil, como é o caso Tribunal de São Paulo:

INDENIZAÇÃO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS - PERDA DO TEMPO ÚTIL. Máquina de débito/crédito, modelo D200 que passou a apresentar problemas, deixando de ler e reconhecer vários cartões – Autor que utiliza a máquina para vender iogurtes e derivados de 'porta em porta', que diante dos defeitos apresentados na máquina, viu suas vendas despencarem - Demonstrado nos autos os transtornos e aborrecimentos causados

O julgado acima evidencia que o tribunal considerou, primordialmente, a situação do consumidor que precisava do produto em perfeito funcionamento, visto que dependia da peça para laborar e tirar seu próprio sustento. Ao passo que o produto começou a apresentar defeitos, o consumidor começou a ter grandes prejuízos em virtude dos vícios que sobrevieram do item adquirido. Ainda sobre o

mesmo julgado e considerando os transtornos advindos do item, tem-se o seguinte:

Situação que perdurou por mais de 6 meses para uma simples troca ou reparo no produto contratado - Falha na prestação de serviços - Danos morais - Arts. 186 e 927 do Código Civil - Não se pode olvidar de que o desgaste do cliente em solicitar inúmeras vezes para resolver o problema ou trocar o aparelho acarreta indubitavelmente a perda de seu tempo útil - É indubitoso que o descaso da ré subtraiu do autor um valor precioso e irrecuperável, que é seu tempo útil, situação que gera dano e, por isso, passível de indenização - Valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00, considerando-se as peculiaridades do caso concreto que deve ser mantido - RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP 10531167320158260002 SP 1053116-73.2015.8.26.0002, Relator: Sérgio Shimura, Data de Julgamento: 14/11/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/11/2017)

No caso supracitado, o tribunal observou ainda por quanto tempo o produto perdurou em vício trazendo prejuízos constantes ao consumidor que dependia do seu funcionamento. Logo, aplicou-se a teoria da perda do tempo útil, frente ao descaso do réu quando o consumidor tentou, por inúmeras vezes, resolver a problema. Caso que configurou dano moral visto que houve efetivo prejuízo.

Igualmente, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal acolheu esse ensinamento para observar as tentativas frustradas de solucionar o problema e o descaso face ao consumidor o que ensejou a aplicação da Lei 8.078/90 e a configuração do dano moral. Assim, proferiu-se a seguinte decisão:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES EM DESACORDO COM O PLANO CONTRATADO. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ADEQUADO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Restou demonstrado nos autos, conforme documentos e números de protocolos apresentados (ID 147759), a cobrança destoante do plano ofertado e a interrupção do serviço, a despeito das inúmeras tentativas de resolver a situação ao longo de dois meses e que culminou com o cancelamento do serviço. 2. O dano moral, na hipótese, é evidente. Anote-se, neste ponto, que o fornecedor não apresentou qualquer solução ao problema, e a injustificada resistência obrigou o consumidor a injusta peregrinação visando a solução da singela controvérsia, culminando, assim, por violar a boa-fé objetiva contratual.

No caso em tela, o consumidor foi visivelmente prejudicado quando o consumidor, primeiramente, cobrou valores indevidos, que não configuravam o

plano contratado. Em seguida, após várias tentativas de resolução do problema por parte do consumidor, houve o cancelamento do serviço, sem que nem ao menos o fornecedor apresentasse alguma solução. Mesmo após o consumidor se esforçar tanto se dirigindo ao réu almejando uma resolução:

3. Com efeito, as tentativas frustradas de solucionar a controvérsia extrajudicialmente, a injustificável recusa da empresa em atender, com exigível adequação e eficiência, à lícita demanda do consumidor, e o evidente menosprezo aos claros direitos elencados na Lei n. 8.078/90, configuram um quadro com circunstâncias especiais de habilidade eficiente para violar a dignidade e, assim, render ensejo à configuração do dano moral. 4. O quantum indenizatório a título de danos imateriais deve ser fixado em harmonia com princípios da razoabilidade e proporcionalidade recomendados ao caso em espécie e atendidos os efeitos compensatórios, punitivos e preventivos, observando-se ainda as demais circunstâncias valorativas relacionadas às partes, tais como condição econômico-financeira e gravidade da repercussão da violação. Nesta ordem de consideração, sopesando-se a conduta da empresa, fixo a condenação em danos morais no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). 5. Recurso conhecido e provido. (TJ-DF - RI: 07071756220158070016, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento: 01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015 . P.: Sem Página Cadastrada.).

Logo, diante dos dispositivos legais que trazem tutela ao cidadão, tanto no âmbito do direito civil quanto no microssistema do direito do consumidor, observa-se que o Estado tem se flexibilizado para dirimir as relações de consumo, sobretudo no que tange à proteção do consumidor que se caracteriza como a parte mais vulnerável dessa relação.

Por conseguinte, tem-se o posicionamento de diversos tribunais, que visam à reparação de um dano que causa prejuízo injusto a terceiro. Nesse sentido, enquadra-se o dano moral por desperdício do tempo útil ou desvio do tempo produtivo, em que o consumidor se depara com a ineficácia dos produtos/serviços ofertados pelo fornecedor ou com a não resolução dos problemas por ele trazidos. Aqui, nasce para o Estado, a obrigação de reparar (DUARTE, 2015).

3.2 Consequências Jurídicas

Se de um lado tem-se um sujeito de direitos que deve ser reparado e um agente de ato lícito ou ilícito que gero injusto prejuízo, de outro tem-se um Estado Democrático de Direito, com força coercitiva que imporá normas e regras a serem

cumpridas para que se estabeleça uma ordem nas relações jurídicas da sociedade e, dessa forma, seja reparado tal prejuízo.

Nesse propósito, na esfera do direito do consumidor, que o legislador fixou um prazo máximo de 30 (trinta) dias para que o fornecedor possa sanar o vício do produto ou serviço. Conforme estabelece o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. (BRASIL, 1990, *online*)

Assim, face ao que dispõe a legislação supracitada, alguns tribunais como o Tribunal de Justiça de São Paulo se posicionam da seguinte maneira em relação à demora ao conserto de determinado produto:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS VÍCIO DO PRODUTO - Máquina de lavar. Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias discais extrusas e, por orientação médica, foi privada de realizar esforços físicos. Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas. Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon, onde avençou-se acordo que não foi cumprido pelo fornecedor. Nítida ocorrência do 'Venire contra factum proprium' - Fixação de cláusula penal. Dano material que não se confunde com o dano moral - Tempo demasiado sem o uso do referido produto Desídia e falta de respeito para com o consumidor Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, que acarreta dano indenizável Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais Configurados. Afronta à dignidade da pessoa humana Caso dos autos que não se confunde com um 'mero aborrecimento' do cotidiano. Indenização

fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sentença de improcedência reformada. Recurso provido. (TJ-SP, APL: 00078521520108260038 SP 007852-15.2010.8.26.038, Relator Fábio Podestá, Data de Julgamento 13/11/2013. 5ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/11/2013).

Do mesmo modo, o sistema de Serviço de Atendimento ao Cliente, também conhecido como SAC, não poderá exceder o tempo máximo tolerável para resolução do problema, ou seja, o tempo máximo estabelecido para atendimento é de 60 (sessenta) segundos. Esse prazo foi estabelecido pelo Ministério da Justiça e visa a eficácia e celeridade do serviço ofertado ao consumidor.

Assim, dispõe a Portaria 2.014/08 “Artigo 1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria” (PROCON, 2008, *online*). Nesse sentido, o Tribunal de Justiça do Paraná entendeu que:

TV POR ASSINATURA. VALORES EXCESSIVOS AO CONTRATADO. AFIRMA A RECLAMANTE QUE CONTRATOU OS SERVIÇOS DA EMPRESA RECLAMADA, PELO VALOR DE R\$ 149,90 A SEREM DEBITADOS DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO EM 12 PARCELAS. ADUZ QUE DESDE A PRIMEIRA COBRANÇA OS VALORES ESTAVAM SENDO COBRADOS MUITO DIVERGENTES DO PACTUADO, R\$ 163,95 PARA O MÊS DE MAIO/2014 E R\$ 306,90 PARA O MÊS DE JUNHO/2014. AINDA, OS REFERIDOS VALORES FORAM DESCONTADOS EM DATAS TOTALMENTE DIVERSAS DA PACTUADA PARA O VENCIMENTO DAS FATURAS. CALL CENTER INEFICIENTE, PORQUANTO NÃO ATENDEU AS SOLICITAÇÕES DE RETIFICAÇÃO DAS FATURAS DA RECLAMANTE. SENTENÇA QUE DETERMINOU QUE AS PARCELAS SEJAM DESCONTADAS DE ACORDO COM O PACTUADO, NO VALOR DE R\$ 149,90 E DETERMINOU QUE A RECLAMADA DESCONTE OS VALORES PAGOS A MAIOR NAS PRÓXIMAS FATURAS, SENDO INEXIGÍVEL O VALOR DE 470,85.

O julgado acima expõe o caso de uma consumidora que teve cobranças indevidas debitadas de sua conta. O erro deu-se tanto no valor, cobrados de modo bastante diverso do que havia sido ajustado, quanto na data, pois foram descontadas fora da época prevista para o pagamento. Diante dessa situação, a reclamante tentou solucionar o problema por diversas vezes mas o serviço de atendimento ao cliente foi totalmente ineficiente.

Ainda sobre o caso, o Egrégio Tribunal de Justiça do Paraná entendeu que:

POR FIM, CONDENOU A RECLAMADA AO PAGAMENTO DE R\$ 4.500,00 A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA RECURSAL DA RECLAMADA QUE PUGNA PELO AFASTAMENTO OU, SUBSIDIARIAMENTE, PELA MINORAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. RELAÇÃO CONSUMERISTA. CABIA À RECLAMADA A COMPROVAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA RECLAMANTE, CONFORME ART. 6º, VIII, DO CDC. CONQUANTO A RECLAMADA AFIRME, EM FASE RECURSAL, PELA LICITUDE DAS TARIFAS, DIANTE DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS, NÃO LOGROU ÊXITO EM PROVÁ-LAS, NEM MESMO SOUBE ESPECIFICAR OS SERVIÇOS E JUSTIFICAR O AUMENTO DAS TARIFAS. PRÁTICA ABUSIVA. DESCASO COM O CONSUMIDOR. A COBRANÇA FEITA ERRONEAMENTE É UM DESGASTE PELO QUAL NÃO DEVERIA OCORRER COM O CONSUMIDOR QUE ESPERA UM FIEL CUMPRIMENTO DO CONTRATO FIRMADO E HAVENDO FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, O DEVER DE INDENIZAR É CONSEQUÊNCIA LÓGICA, POR SE TRATAR DE RELAÇÃO DE CONSUMO, CUJA RESPONSABILIDADE É OBJETIVA, NOS TERMOS DO ART. 14 DO CDC.

A condenação avençou o pagamento das parcelas, de modo que o valor cobrado anteriormente, que ultrapassou a quantia antes ajustada pelas partes, seria descontado nas próximas frações. E ainda estipulou um valor a título de indenização por danos morais, já que restou comprovada a desídia com o consumidor e o seu efetivo prejuízo.

Reitera-se que o fornecedor não cumpriu com seu dever de comprovar qualquer fato que impedisse o consumidor de haver seus direitos. De modo que a condenação foi mantida, inclusive sobre os danos moais, pois analisou-se o desgaste sofrido pelo consumidor.

PRÁTICA ABUSIVA, DANO MORAL DEVIDO. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO 1.2 E 1.6 DAS TRS/PR. PEDIDO DE MINORAÇÃO NÃO ACOLHIDO. MONTANTE QUE ATENDE AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO E ESTÁ DE ACORDO COM OS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE, PRINCIPALMENTE ANTE AS REITERADAS CONDUTAS DA EMPRESA DE TELEFONIA. ENTENDO QUE A INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS ENGLOBA O TEMPO DE IRRITAÇÃO, DISSABOR E DESCASO SOFRIDO PELA RECLAMANTE AO TELEFONE, O QUE INDENIZA TAMBÉM A PERDA DE SEU TEMPO ÚTIL COM O CALL CENTER. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO, COM CONDENAÇÃO DA RECORRENTE AO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES QUE ARBITRO EM 20%

SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO VALENDO A EMENTA COMO VOTO, COM DETERMINAÇÃO DE EXPEDIÇÃO DE OFÍCIO À ANATEL, BEM COMO À PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO PARANÁ, PARA OS DEVIDOS FINS. UNÂNIME. (TJ-PR-RI: 00135272020148160030 PR 0013527-20.2014.8.16.0030, Relator: Fernando Swian Ganem, Data de Julgamento: 10/03/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 10/03/2015).

Por fim, observa-se que o tribunal utilizou princípios como o da proporcionalidade para majorar a quantia indenizatória ao consumidor, para que dessa forma, fossem aplicadas as medidas cabíveis e a reclamante fosse devidamente ressarcida de seu prejuízo. O tribunal aplicou a teoria da perda do tempo útil, pois considerou o tempo despendido pelo consumidor durante meses em busca de uma resolução que ao final restou infrutífera.

As chamadas filas de banco também são casos corriqueiros no que tange ao dano moral pela perda do tempo útil. Assim, a lei complementar nº181 de 2008 do município de Anápolis, estabelece que:

Art. 1º Ficam as agência bancárias estabelecidas no Município de Anápolis, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetuado em tempo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário."
"Art. 2º Para efeito desta Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento, o prazo de até:
I - 20 (vinte) minutos, em dias normais;
II - 30 (trinta) minutos, em vésperas ou após feriados prolongados;
III - 30 (trinta) minutos, em dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais, federais e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais (LEIS MUNICIPAIS, 2013, *online*).

Isso posto, verifica-se que o Estado deve-se posicionar em face dos conflitos para dirimir as relações entre consumidor e fornecedor. Conseqüentemente, a aplicação de normas e regras vêm consolidando-se para proteger os direitos de ambas as partes, mas acaba gerando conseqüências no âmbito jurisdicional, visto que traz tanto direitos quanto deveres para a relação jurídica.

3.3 Entendimentos Judiciais

A teoria do desvio do tempo produtivo ganhou espaço na esfera jurídica, ao passo em que os julgadores, face ao crescimento da demanda, encontraram a

necessidade de tutelar o tempo como um bem jurídico. Utilizando normas que já estavam dispostas na legislação, como o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil.

Logo, após a problemática enfrentada pelos consumidores em razão do descaso e a displicência do prestador de serviços ou do fornecedor de produtos, alguns tribunais brasileiros começaram a inferir a configuração da perda do tempo útil agregando o dano moral em face da responsabilidade civil do fornecedor. Nessa vertente, Guglinski relata o seguinte:

A ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre.

[...]

Dentre os tribunais que mais têm acatado a tese da perda do tempo útil está o TJRJ, podendo-se encontrar aproximadamente 40 acórdãos sobre o tema no site daquele tribunal, alguns da relatoria do insigne processualista Alexandre Câmara, o que sinaliza no sentido do fortalecimento e consequente afirmação da teoria (2012, *online*)

Sob o prisma jurídico, atualmente, o tempo é tratado como um bem passível de reparação na esfera do dano moral. Desse modo, o julgador considera as circunstâncias em que houve o desrespeito ao direito do consumidor e, principalmente, o efetivo prejuízo resultante da conduta do fornecedor. Assim, vários tribunais brasileiros têm acatado à teoria retro mencionada, como é o caso do Tribunal do Rio de Janeiro:

ENERGIA ELÉTRICA – ALTERAÇÃO DE PADRÃO DE CONSUMO. MEDIDOR MONOFÁSICO – PERDA DE TEMPO ÚTIL – DANO MORAL. Apelação. Energia. Autor que teve negado pedido de redução de carga do medidor de bifásico para monofásico. Sentença de improcedência fundamentada em existência de débito do autor para com o réu e incidindo o art. 28, II da Resolução da Aneel de forma analógica. Recurso da parte autora com pretensão de reforma para ver os pedidos julgados procedentes. Falha do serviço que restou comprovada. Débito do autor que vinha sendo discutido judicialmente no feito 14336-25.2009.8.19.0087, sendo declarado inexistente. Tese do réu em sede de contestação de inviabilidade técnica que foi afastada por laudo pericial. Direito do consumidor em optar pelo medidor monofásico. Dano moral presente. Sucessivas tentativas de solver a questão. Perda do tempo útil do consumidor.

Precedentes. Valor que se arbitra em R\$ 3.000,00. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-RJ- APL: 00021809520118190002 Rio de Janeiro- Niterói, 1ª Vara Cível, Relator: Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, Data de Julgamento: 20/07/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor, Data de Publicação: 21/07/2017).

Portanto, observa-se que a jurisprudência vem se firmando frente a essa relação consumerista, a fim de evitar maiores danos à parte mais vulnerável da relação, qual o seja o consumidor. Desse modo, deve-se observar a situação como um todo, englobando o efetivo prejuízo ao consumidor, a desídia do fornecedor, o dano moral entre outros pontos. Logo, haverá a imposição da responsabilidade civil para que o direito seja reparado na medida do dano sofrido (DELMONI, 2015).

CONCLUSÃO

Esta monografia tinha o objetivo de abordar a teoria da perda do tempo útil e suas consequências jurídicas nos tribunais brasileiros. Para o alcance desse objetivo geral foram traçados objetivos específicos, bem como elencadas algumas perguntas que seriam respondidas no decorrer do texto.

Atualmente, o tempo útil é conceituado como um bem inerente ao ser humano, sendo assim indisponível e, portanto, passível de reparação, quando seu titular injustamente perdê-lo em razão de uma conduta reprovável do fornecedor, tanto na prestação de serviço quanto na oferta de produtos ao mercado consumidor.

Nessa esteira, deve-se observar quando o tempo perdido será considerado indenizável, pois não é um mero aborrecimento que dará luz à reparação na esfera jurídica. Assim, primordialmente, a atividade desenvolvida pelo fornecedor, que der causa à perda, deve ser habitual e remunerada pelo consumidor. Além disso, apesar da responsabilidade do fornecedor ser objetiva, o consumidor precisa demonstrar o dano resultante da conduta reprovável por aquele.

A teoria da perda do tempo útil tem estrita relação com o direito consumerista, uma vez que tanto consumidor quanto fornecedor são protagonistas da teoria estudada. O legislador tratou de conceitua-los no Código de Defesa do Consumidor e ainda amparou o consumidor de forma especial, observando sua vulnerabilidade e, por intermédio de dispositivos desse microssistema do Direito brasileiro, tentando equilibrar as desigualdades entre as partes.

Logo, a teoria supracitada pode ser entendida como um pilar na defesa dos direitos do consumidor e, por isso está intimamente ligada a esse ramo do

Direito. Deve-se observar que a doutrina ainda estabeleceu seus próprios conceitos sobre o consumidor. Assim, originou-se assim uma classificação em que enquadra a figura do consumidor como consumidor efetivo, *standart* ou *stricto senso* e consumidor equiparado.

Diante da teoria da perda do tempo útil ou produtivo, alguns tribunais brasileiros têm se posicionado de forma positiva, proferindo decisões e julgando pelo entendimento de que o consumidor é suscetível de indenização e ressarcimento, sobretudo, por dano moral pelo injusto prejuízo, que de qualquer modo, o fornecedor tiver dado origem. Por um lado, esse acatamento por parte dos tribunais, trás uma crescente demanda sobre o assunto, tendo por base legislações e normas do direito brasileiro pátrio. E por outro lado, têm-se o fornecedor que deve ficar cada vez mais rigoroso quanto às normas legais e à reprovabilidade de condutas que podem restar reprováveis.

Esta pesquisa, que ainda é incipiente, acaba por despertar ainda mais a pesquisadora sobre esse tema, que relevante é. Há uma necessidade, agora ainda mais, de aprofundar nas questões atinentes ao assunto para que não se formem mais profissionais leigos no assunto. É preciso, pois, que restem demonstrados os principais aspectos da teoria da perda do tempo útil e sua abrangência no âmbito do direito do consumidor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRIDIS, Georgios. Consumidor por equiparação- Vítima do acidente de consumo. **Jus Brasil**, 2013. Disponível em: <<https://georgiosalexandridis.jusbrasil.com.br/artigos/112020965/consumidor-por-equiparacao-vitima-do-acidente-de-consumo>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

ANÁPOLIS. **Lei complementar nº 181, de 06 de junho de 2008**. disponível em:<<https://leismunicipais.com.br/a/go/a/anapolis/lei-complementar/2008/19/181/lei-complementar-n-181-2008-altera-dispositivos-da-lei-n-258-99-de-17-demaio-de-1999-que-estabelece-a-obrigatoriedade-das-agencias-bancarias-estabelecidas-no-municipio-de-anapolis-de-colocar-a-disposicao-dos-usuarios-pessoal-suficiente-no-setor-de-caixas-para-que-o-atendimento-seja-efetuado-em-tempo-razoavel-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

ANDRADE, André Gustavo Correa de. **Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual**, 2008. Disponível em: <http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136>. Acesso em: 20 de nov. de 2017.

ATAIDE, Glauber. A jornada de trabalho- Karl Marx, 2014. Disponível em: <<http://averdade.org.br/2014/07/jornada-de-trabalho-karl-marx/>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

BRASIL. **Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008**. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial da União, Brasília, 1 ago 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 15 de nov. de 2017.

_____. Código civil. **Lei 10.146, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em:13 abr. 2018.

_____. Código de defesa do consumidor. **Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Diário Oficial da União, Brasília, 12 set 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 14 abr. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 20 de nov. de 2017.

DELMONI, Jéssica Ferreira. A responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo. **Revista Jus Navegandi**, 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/40917/a-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo-util-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 2 de nov. de 2017.

_____. A responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo. **JusBrasil**, 2015. Disponível em: <<https://jessicadelmoni.jusbrasil.com.br/artigos/207725490/a-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo-util-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

DUARTE, Josiane Coelho. Indenização pela perda do tempo livre. **Jus Brasil**, 2015. Disponível em: <<https://josianeclemente.jusbrasil.com.br/artigos/236658003/indenizacao-pela-perda-do-tempo-livre>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

GUGLINSKI, Vitor. **Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade.** In Jus Navigandi. 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/21753>>. Acesso em: 02 nov. 2017

_____. **Da responsabilidade civil do Estado pela perda do tempo útil/livre do administrado.** In Jus Brasil. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/227024842/da-responsabilidade-civil-do-estado-pela-perda-do-tempo-util-livre-do-administrado>>. Acesso em: 25 de nov. de 2017.

G1. Expectativa de vida do brasileiro ao nascer é de 75,5 anos, diz IBGE, 2016. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/noticia/expectativa-de-vida-do-brasileiro-ao-nascer-e-de-755-anos-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

JUSBRASIL. Direito de escolha. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/392081/direito-de-escolha/atualizacoes>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

KRIEGER, Mauricio Antonacci. O direito fundamental da liberdade de pensamento e de expressão. **Conteúdo Jurídico**, 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.42138&seo=1>>. Acesso em: 17 fev. 2018.

LEÃO, Fabiana Siqueira de Miranda. Indenização pela perda do tempo útil. **Migalhas**, 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI249916,41046Indenizacao+pela+perda+do+tempo+util>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

LIMA, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Conteúdo Jurídico, 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.49359>>. Acesso em: 1 mar. 2018.

_____, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **JUS**, 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/30052/teorias-acerca-do-conceito-de-consumidor-e-sua-aplicacao-na-jurisprudencia-do-superior-tribunal-de-justica>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

MAIA, Maurílio Casas. **O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo**: quando o tempo é mais que dinheiro é dignidade e liberdade. Revista de Direito do Consumidor, 2014. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/77223>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. 2013. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRAFIA.pdf>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Revista atualizada e ampliada, 6. ed, São Paulo, 2016.

NORAT, Markus Samuel Leite. O conceito de consumidor no direito: uma comparação entre as teorias finalista, maximalista e mista. **Âmbito Jurídico**, 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9473&revista_caderno=10>. Acesso em mar. 2018.

PEREIRA, Jessica. **A Responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor**. 2015. Monografia (Graduação em Direito) - Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá. Disponível em: <<http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>>. Acesso em: 30 de out. 2017.

PINTO, Paulo Cesar. Relações de Consumo. **Direito Net**, 2013. Disponível em <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/7852/Relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

PROCON. **Portaria nº2.014, de 13 de outubro de 2008**. Diário Oficial da União. Poder Executivo, Brasília, DF, 1 dez 2008. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/portaria_2_014_08_sac.pdf>.. Acesso em: 15 de nov. de 2017.

RANGEL, Tauã Lima Verdan. A Relação de Consumo em Análise: Notas Inaugurais à Caracterização dos Atores da Legislação Consumerista. Conteúdo Jurídico, 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,a-relacao-de-consumo-em-analise-notas-inaugurais-a-caracterizacao-dos-atores-da-legislacao-consumerista,40522.html>>. Acesso em: 4 mar 2018.

SAUAIA, José. O Consumidor e o Fornecedor na Relação Jurídica de Consumo. Jusbrasil, 2016. Disponível em: <<https://jsauaianeto.jusbrasil.com.br/artigos/358099038/o-consumidor-e-o-fornecedor-na-relacao-juridica-de-consumo>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

SILVA, Silmara Caroline da. A perda do tempo útil. **Conteúdo Jurídico**, 2017. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.589216>>. Acesso em: 02 nov. 2017.

STF, **Instituições financeiras se submetem às regras do Código de Defesa do Consumidor**, 2006. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=67150>> Acesso em: 03 mar. 2018.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AREsp nº 725.701- RJ 2015/0137103-2**. Agravante: Companhia Estadual De Águas E Esgotos – CEDAE. Apelada: Rosilene De Oliveira Altoe. Relator: Ministro Benedito Gonçalves. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/201894522/agravo-em-recurso-especial-aresp-725701-rj-2015-0137103-2?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 12 mar. 2018.

_____. **REsp: 445854 MS 2002/0079754-9**. Relator: Ministro CASTRO FILHO, Data de Julgamento: 02/12/2003, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 19.12.2003. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/7405006/recurso-especial-resp-445854-ms-2002-0079754-9-stj/certidao-de-julgamento-13063808>> Acesso em: 12 mar 2018.

_____. **AgRg no REsp: 1386938 DF 2013/0157472-7**. Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 17/10/2013, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: 06/11/2013. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24660709/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1386938-df-2013-0157472-7-stj>>. Acesso em: 03 mar 2018.

TARABORI, Nadir. Comentários ao Conceito de consumidor, fornecedor e produtos/serviços. **JusBrasil**, 2016. Disponível em: <<https://tarabori.jusbrasil.com.br/artigos/297186632/comentarios-ao-conceito-de-consumidor-fornecedor-e-produtos-servicos>> . Acesso em: 04 mar 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **RI: 07071756220158070016**, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento:

01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015. Disponível em:< <https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/310722581/recurso-inominado-ri-7071756220158070016>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. **APL: 0417742015 MA, 0011528-67.2014.8.10.0040.** Disponível em: <<https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/239015493/apelacao-apl-417742015-ma-0011528-6720148100040/inteiro-teor-239015525?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 20 de nov. de 2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. **APL: 0417742015 MA, 0011528-67.2014.8.10.0040,** Relator: MARCELO CARVALHO SILVA, Data de julgamento: 29/09/2015, SEGUNDA CÂMARA SILVA, Data de publicação: 01/10/2015. Disponível em: <<https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/239015493/apelacao-apl-417742015-ma-0011528-6720148100040/inteiro-teor-239015525?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 20 nov. 2017

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Acórdão **n.724712, 20130020163383 AGI,** Relator: ANA MARIA DUARTE AMARANTE BRITO. Data de Julgamento: 16/10/2013, 6ª Turma Cível. Data da Publicação: 22/10/2013. Disponível em: < <https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/340056405/apelacao-apl-14249164-pr-1424916-4-acordao/inteiro-teor-340056415?ref=juris-tabs>> . Acesso em: 02 mar. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **RI: 00135272020148160030 PR 0013527-20.2014.8.16.0030,** Relator: Fernando Swian Ganem, Data de Julgamento: 10/03/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 10/03/2015. Disponível em:< <https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/175646745/processo-civel-e-do-trabalho-recursos-recurso-inominado-ri-1352720201481600300-pr-0013527-2020148160030-0-acordao/inteiro-teor-175646756?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **RI: 03409043020138190001 RJ 0340904-30.2013.8.19.0001,** Relator: MARCIA MACIEL QUARESMA. Data de Julgamento: 14/07/2014, Segunda Turma Recursal. Data da Publicação: 29/08/2014. Disponível em: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/136837103/recurso-inominado-ri-3409043020138190001-rj-0340904-3020138190001?ref=topic_feed>. Acesso em: 03 mar. 2018.

_____. **APL: 00021809520118190002** Rio de Janeiro- Niteroi, 1ª Vara Cível, Relator: Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, Data de Julgamento: 20/07/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor, Data de Publicação: 21/07/2017. Disponível em:< <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/480222549/apelacao-apl-21809520118190002-rio-de-janeiro-niteroi-1-vara-civel/inteiro-teor-480222558?ref=juris-tabs#>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **10531167320158260002 SP 1053116-73.2015.8.26.0002**, Relator: Sérgio Shimura, Data de Julgamento: 14/11/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/11/2017). Disponível em:<<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/520793043/10531167320158260002-sp-1053116-7320158260002>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

_____. **APL: 00078521520108260038 SP 007852-15.2010.8.26.038**, Relator Fábio Podestá, Data de Julgamento 13/11/2013. 5ª Câmara de Direito Privado , Data de Publicação: 19/11/2013. Disponível em:< <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/118832671/apelacao-apl-78521520108260038-sp-0007852-1520108260038/inteiro-teor-118832681?ref=juris-tabs#>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

WERNER CONSULTORIA E ASSESSORIA JURÍDICA. Consumidor por equiparação, 2014. In: **JUSBRASIL** Disponível em: <<https://werneradv.jusbrasil.com.br/artigos/114019365/consumidor-por-equiparacao>>. Acesso em: 04 mar. 2018.